



## Formación de usuarios

# Formación de usuarios en la Biblioteca Pública de Salamanca

• RAMONA DOMÍNGUEZ

**A** medida que los servicios de la biblioteca pública se han ido desarrollado y diversificando se ha hecho más patente la necesidad de formación de sus usuarios. En el caso de la Biblioteca Pública de Salamanca la constatación de este hecho se ha ido haciendo de forma gradual. Al principio, de manera casi espontánea, se fueron conociendo las necesidades más básicas de formación. Posteriormente nos dimos cuenta que era preciso realizar un análisis más serio que nos permitiese profundizar en el estudio de esas necesidades y hacerles frente.

## Análisis de necesidades

La realización de este análisis es un proceso continuo y en él está involucrado de forma más o menos consciente la mayor parte del personal de la biblioteca.

Los métodos utilizados para la realización de este análisis son básicamente tres:

**a) Observación del comportamiento de los usuarios.** Este método es probablemente el que tiene un carácter más infor-

mal, ya que consiste en "dar una vuelta" por las distintas secciones y zonas de la biblioteca y observar la actitud de los usuarios ante los servicios que se ofrecen. No todas las observaciones que se realizan están encaminadas a conocer las necesidades de formación, sino que también se pretende descubrir otras cuestiones como son la idoneidad/no idoneidad en la distribución de espacios, la adecuación de la organización y presentación de fondos, etc.

Me limitaré a señalar aquí aquellas observaciones que están directa o indirectamente relacionadas con la formación.

Estas tareas de observación nos permitirán comprobar lo siguiente:

- Si la señalización de la biblioteca es adecuada y suficiente para la orientación del usuario o si, por el contrario, éste se encuentra inseguro y se ve obligado a preguntar constantemente al personal o a otros usuarios de la biblioteca.
- Si el *Manual de uso del OPAC* es fácilmente comprensible por los usuarios.
- Si el usuario conoce el significado de los términos que se utilizan en este manual y que luego va a necesitar para

acceder a esos fondos. Por ejemplo los términos "signatura", "número de título", "ejemplar".

- Si una vez realizadas las búsquedas en el catálogo el usuario sabe encontrar esos fondos en las estanterías.
- Si las estanterías están bien señalizadas.
- Si los usuarios saben manejar las obras de referencia.
- Si las hojas informativas sobre las distintas secciones y servicios de la biblioteca se ajustan a las necesidades del usuario y se le ofrecen en el lugar adecuado.

## b) Reflexión sobre las preguntas y comentarios de los usuarios al personal de la biblioteca.

Este segundo método de análisis se lleva a cabo de forma simultánea desde los distintos puntos de la biblioteca en los que existe personal de atención al público.

Actualmente los puntos de atención al público con los que cuenta la biblioteca son los siguientes:

### **Zona de entrada**

Se ofrece la información más básica:

- Horarios.



- Normas de acceso.
- Normas de préstamo.

## **Sección de Información**

Centraliza prácticamente toda la información que se ofrece en la biblioteca:

- Funcionamiento, organización y fondos de la biblioteca y sus distintos servicios.
- Información bibliográfica.
- Información de carácter práctico procedente de la Sección de Información a la comunidad.
- Información sobre otras bibliotecas y centros de información.
- Posibilidades de préstamo interbibliotecario.
- Posibilidades de formación de usuarios, realización de visitas, actividades, etc.

## **Sección de Préstamo**

Información directamente relacionada con el servicio de préstamo.

## **Sección de Audiovisuales**

Información directamente relacionada con la sección.

## **Sección de Hemeroteca**

Información directamente relacionada con la sección y posibilidades de solicitud de fotocopias de artículos a otros centros.

Desde todos los puntos de atención al público se hace un seguimiento de las distintas cuestiones planteadas por los usuarios: preguntas, comentarios, quejas o sugerencias. Se pone especial atención en aquellas que se repiten con cierta frecuencia, porque esto es ya un indicio de la existencia de una necesidad para un sector de los usuarios.

Estas cuestiones se anotan y se comentan en las reuniones que semanalmente realiza el personal de la biblioteca y a partir de ahí se buscan soluciones, se proponen cambios y se toman las decisiones que se crean oportunas.

El hecho de que todo el personal de la biblioteca (excepto el administrativo) atienda de forma rotatoria los puntos de atención

al público permite una toma de contacto directa de todo el personal con la realidad diaria de atención al usuario y por tanto también con sus necesidades de formación.

## **c) Realización de una encuesta a los usuarios**

La biblioteca realiza con carácter anual una encuesta a los usuarios. Los resultados obtenidos nos ayudarán en la reorganización y adecuación de los distintos servicios.

Veamos algunas de las cuestiones que tienen una incidencia directa en los programas de formación:

- Las preguntas encaminadas a conocer la tipología de los usuarios reales de la biblioteca (edad, sexo, nivel de estudios, ocupación) nos permitirán asimismo descubrir indirectamente cuales son los usuarios potenciales que se mantienen al margen.
- Las preguntas sobre la valoración de las actividades formativas que se realizan pondrán de manifiesto si éstas son adecuadas a las necesidades de los usuarios reales.
- También los resultados que nos informan sobre el grado de conocimiento/desconocimiento que el usuario tiene sobre los distintos servicios y la forma de utilizarlos son de gran interés. Es obvio decir que un alto grado de desconocimiento de determinados servicios indica que es necesario reconsiderar la oferta de actividades de formación.

## **Elaboración de un programa de formación**

Será a partir del análisis de toda la información recogida cuando se elabore un programa de formación de usuarios.

La variedad de servicios de la biblioteca y la diversidad de formación cultural y educativa de sus usuarios exige la puesta en marcha de programas de formación a distintos niveles.

También la constatación, realizada a partir de ese análisis

previo, de que algunos sectores de la población, con características muy concretas, se mantienen al margen de la biblioteca, nos indica la necesidad de establecer programas especiales destinados a esos usuarios potenciales. Estos programas serán primero de acercamiento y posteriormente de formación.

## **Actuaciones concretas encaminadas a la formación de usuarios**

### **1. Mejoras en la señalización de la biblioteca y en las hojas informativas y explicativas que se exponen al público para la utilización de los distintos servicios.**

Quizá este tipo de actuaciones no se encuadren estrictamente dentro de lo que se conoce como formación de usuarios. Personalmente me gusta incluirlas aquí por considerar que juegan un papel fundamental en el inicio y desarrollo de todo el proceso formativo. Son muchos los usuarios que desean ir descubriendo la biblioteca por sí mismos practicando así lo que podríamos llamar una "autoformación". En la buena marcha de este proceso incide directamente la calidad y adecuación de la información escrita que se ofrece.

La biblioteca posee en la actualidad ocho hojas informativas a disposición de los usuarios. Estas hojas responden a los siguientes epígrafes:

- Bienvenido a la biblioteca.
- Normas de uso.
- Reglamento de préstamo.
- Los centros de interés.
- Hemeroteca.
- Sección de Audiovisuales.
- Sección de Mapas y guías de viaje.
- Servicio de préstamo interbibliotecario.

Como se desprende de los propios epígrafes, las dos primeras son de carácter muy general y por ello las que se ofrecen a aquellos usuarios que están muy poco o nada familiarizados con el funcionamiento de las bibliotecas.



## Formación de usuarios

No obstante todas ellas están a libre disposición del usuario en la zona cercana a la entrada y a la Sección de información para que los usuarios las cojan libremente de acuerdo con sus intereses. Esta información se completa con carteles y anuncios explicativos en puntos concretos de la biblioteca.

Tanto unas como otros están sujetos a modificaciones siempre que se detecte la posibilidad de una mejor adecuación a las necesidades de los usuarios.

A título de ejemplo se señalan los cambios introducidos en el Manual de uso del OPAC, tras estudiar los resultados de los análisis:

Se constató que muchos de los usuarios que al acudir a la biblioteca ya poseían conocimientos previos sobre ordenadores tenían dificultades en la utilización del OPAC, porque no se "paraban" a leer el manual de funcionamiento. (Éste consta de dos hojas que explican el manejo paso a paso e incluyen la imagen de las distintas pantallas).

Ante este hecho se contempló la posibilidad de simplificar el manual, pero esta simplificación invalidaría la utilidad del manual para aquellos usuarios que no habían tenido contacto previo con ordenadores.

Finalmente se decidió mantener el manual -útil para un amplio sector de usuarios- y paralelamente ofrecer una ayuda escueta y breve para los ya iniciados. Para ello se incluyó en la parte superior del teclado de cada OPAC una etiqueta roja en la que se indican los comandos de las cuatro operaciones básicas de funcionamiento: buscar, visualizar, borrar pantalla y salir. De esta forma se atiende a dos grupos de usuarios con necesidades claramente diferenciadas.

### **2. Cursos de formación en manejo de OPAC**

Inicialmente esta formación no se ofrecía de forma aislada, sino que se incluía en las visitas guiadas. La constatación de que un sector de los usuarios que acudían a las visitas estaban familiarizados con el uso de la

biblioteca y centraban su interés en el OPAC nos indujo a introducir fórmulas más ágiles de formación mediante cursos muy breves.

Estos cursos están, por tanto, destinados a aquellos usuarios que ya conocen el funcionamiento general de la biblioteca (o que están familiarizados con el uso de otras bibliotecas), pero desconocen el manejo del OPAC y no se sienten seguros para hacer este aprendizaje por sí mismos con la ayuda del manual de uso.

Para estos usuarios, deseosos de hacer un aprendizaje rápido que les permita después moverse por sí mismos, se ofrecen diariamente dos sesiones de formación en manejo de OPAC. Estas sesiones, de 10 minutos aproximadamente de duración, tienen lugar a las 13 y 19 horas.

### **3. Ayuda informal en manejo del OPAC**

Está pensada para aquellos usuarios que se enfrentan confiados al OPAC y que incluso conocen su funcionamiento, pero que cometen errores en la forma y planteamiento de las búsquedas por lo que obtienen resultados incorrectos.

Esta ayuda se produce básicamente de dos maneras:

- Abordándolos directamente cuando se observa que tienen problemas en el manejo del OPAC o que cometen pequeños errores.
- Invitándolos a que se sienten en un OPAC situado directamente al lado de la "Sección de Información" y tutelando desde aquí su búsqueda.

(La decisión de situar un OPAC en este lugar se tomó tras comprobar que eran muchos los usuarios que acudían a la "Sección de Información" tras una búsqueda fallida pero que no deseaban asistir a las sesiones de formación porque ya conocían su funcionamiento).

### **4. Visitas guiadas semanales a las que el usuario se apunta de forma individual.**

Con ellas se busca atender las necesidades de aquellos usua-

rios que desean obtener un conocimiento más amplio de la biblioteca: su funcionamiento, los servicios que ofrece, las formas de acceder a los fondos, el manejo del OPAC, etc. En algunos casos se trata de usuarios habituales de la biblioteca que desean profundizar en su conocimiento y en otros de usuarios que se acercan por primera vez. De esta forma hemos ampliado al usuario particular una posibilidad, la de la visita guiada, que tradicionalmente sólo se ofrecía a los grupos.

Estas visitas se realizan una vez a la semana (los miércoles a las 17:30 h.) y para participar en ellas los usuarios deben apuntarse en la "Sección de Información".

### **5. Visitas guiadas para grupos**

Esta es quizá una de las actividades de formación más extendida en nuestras bibliotecas y por ello una de las más conocidas entre nuestros usuarios. Son muchos los grupos que solicitan por iniciativa propia la realización de una visita guiada.

No hay ni días ni horas fijas para la realización de estas visitas, sino que se adaptan a la conveniencia de cada grupo. También el desarrollo de la visita, la duración y las explicaciones se adecúan a sus características concretas.

La biblioteca, cada cierto tiempo, envía una circular a distintas asociaciones y grupos ofreciéndoles la posibilidad de realizar estas visitas y de participar en otras actividades, además de manifestarles nuestra disponibilidad para cualquier tipo de colaboración que deseen plantear.

El hecho de que la biblioteca no posea sección infantil y de que otras bibliotecas de la ciudad (Biblioteca Municipal y Fundación Germán Sánchez Ruipérez) desarrollen con éxito programas de formación destinados a niños y jóvenes, nos inclinó a realizar estas ofertas a las asociaciones y grupos de adultos existentes en la ciudad.

**PUBLICIDAD**



## Formación de usuarios

Las experiencias extraídas de estas visitas y los resultados de los estudios de usuarios nos han hecho descubrir nuevas necesidades y así comenzamos a planificar un programa de acercamiento y formación para usuarios potenciales destinado a grupos que se encuentran "alejados" de la biblioteca.

### 6. Acercamiento de la biblioteca a nuevos grupos de usuarios.

El objetivo de este programa es atraer hacia la biblioteca a sectores de población que normalmente no la utilizan. Las encuestas, la observación de los usuarios de la biblioteca y la consulta de las fichas de lector demuestran que hay amplios sectores de población que no están representados en la biblioteca: fundamentalmente hombres y mujeres de más de 30 años con un nivel social, cultural y económico medio-bajo.

Tampoco está muy representado en la biblioteca este mismo segmento de edad pero con un nivel social, cultural y económico medio y medio-alto. Se prefiere, sin embargo, ir al encuentro del sector medio y medio bajo, porque las encuestas sobre hábitos culturales nos muestran como las capas sociales más altas tienen sus necesidades culturales y de información mejor cubiertas.

Al igual que en las actividades destinadas a niños y jóvenes se busca casi siempre el contacto con grupos ya hechos, principalmente a través de los centros de enseñanza; también en el caso de adultos se piensa en realizar actuaciones dirigidas a colectivos ya existentes.

Esto proporciona una serie de ventajas:

- a) Las personas que participan en estos colectivos demuestran ya tener una inquietud o interés por determinadas cuestiones o temas.
- b) Poseen disponibilidad de tiempo. O al menos, son capaces de destinar una

parte de su tiempo a otras actividades distintas de las obligaciones diarias.

- c) Se puede acceder fácilmente a ellos porque están localizados en un centro o lugar en el que llevan a cabo sus actividades.
- d) Poseen una cierta homogeneidad por lo que es más fácil presentarles una oferta atractiva.

La primera acción dirigida a iniciar los contactos con estos grupos fue el envío de una carta a las distintas asociaciones de la ciudad en la que se les proporcionaba información sobre la biblioteca y se les ofrecía la posibilidad de realizar una visita guiada en la hora y día que ellos solicitasen.

A raíz de esta invitación se realizaron algunas visitas a la biblioteca. Pero, aunque los grupos que acudieron a la biblioteca valoraron positivamente estas visitas, no existió una continuación posterior y el acercamiento a estos grupos apenas dio frutos. La relación había sido demasiado breve.

Por otra parte, por tratarse -en la mayoría de los casos- de personas con una formación cultural escasa y un desconocimiento casi total de lo que es una biblioteca y cómo funciona, se vio que una visita guiada era insuficiente para que estas personas pudiesen comprender lo que es una biblioteca pública y la utilidad que podía tener para ellas.

Por ello se decidió desdoblar la actividad en dos sesiones:

1ª) Visita de un bibliotecario al centro para explicar el funcionamiento y las posibilidades de la biblioteca.

2ª) Visita del grupo a la biblioteca para conocer *in situ* la organización de la biblioteca y los distintos servicios.

Es importante que estas dos actividades se realicen en un intervalo de tiempo breve, no superior a diez días, para darles un marcado carácter de continuidad.

Esta nueva fórmula en dos

sesiones dio resultados más positivos y nos animó a realizar un programa de formación más ambicioso con aquellos grupos que manifestaban interés en la profundización de este aprendizaje. Para ello la biblioteca exigía el compromiso de colaboración de los responsables de los grupos.

De esta forma fue como iniciamos una colaboración estable con el Centro de educación de adultos "Giner de los Ríos", que desarrolla sus actividades en tres barrios de la periferia de la ciudad. El programa actual que se lleva a cabo con este centro incluye otras dos sesiones además de las ya señaladas anteriormente.

La tercera sesión está destinada a enseñar a los participantes la consulta de obras de referencia, la búsqueda y localización de información, el manejo del OPAC, y en suma a proporcionarles las habilidades necesarias para moverse en un mundo para ellos desconocido.

En la cuarta sesión, de marcado carácter práctico, los participantes deberán resolver por sí mismos las distintas cuestiones que se les proponen.

Me interesa destacar que el objetivo de esta actividad no se limita a mostrar la biblioteca como un complemento de la labor formativa de su centro, sino que hace mucho hincapié en la dimensión cultural, de ocio y de integración social que la biblioteca pública tiene. Por ello siempre se tienen en cuenta los intereses y gustos de las personas que toman parte en los diferentes programas.

También, el desglose de la actividad en cuatro sesiones, pretende convertir la visita a la biblioteca en algo habitual, que puede repetirse una y otra vez. De esta forma se quiere romper con la idea -presente en muchos de los grupos- de que la visita a la biblioteca es una actividad extraordinaria, equiparable a la visita al ayuntamiento o al periódico local.

**Ramona Domínguez**, Directora de la Biblioteca Pública de Salamanca.